



INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA
PRÓ REITORIA DE ENSINO
CAMPUS GUARABIRA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL

ADRIANO DO RAMO SILVA DOS SANTOS

SATISFAÇÃO NO TRABALHO NO SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO
COM OS SERVIDORES DO INSTITUTO FEDERAL DA PARAIBA

GUARABIRA/PB

2019

Adriano do Ramo Silva dos Santos

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO NO SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO
COM OS SERVIDORES DO INSTITUTO FEDERAL DA PARAIBA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso Superior de Tecnologia
em Gestão Comercial do Instituto Federal da
Paraíba – Campus Guarabira, como requisito
obrigatório para a obtenção do título de
tecnólogo em Gestão Comercial.

Orientador (a): Bruna Lyra Alves, Ma.

GUARABIRA, PB

2019

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA

S237s Santos, Adriano do Ramo Silva dos
Satisfação no trabalho no serviço público: um estudo com os servidores do Instituto Federal da Paraíba / Adriano do Ramo Silva dos Santos. – Guarabira, 2019.
26 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial) – Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2019.

"Orientação: Profa. MSc. Bruna Lyra Alves de Almeida."

Referências.

1. Comportamento Organizacional. 2. Satisfação no Trabalho 3. Serviço Público. 4. Instituto Federal da Paraíba. I. Título.

CDU 658.3:005.7

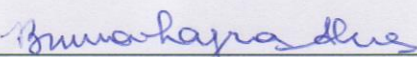
ADRIANO DO RAMO SILVA DOS SANTOS

**SATISFAÇÃO NO TRABALHO NO SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO
COM OS SERVIDORES DO INSTITUTO FEDERAL DA PARAIBA**

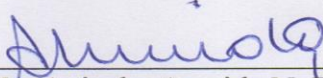
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso Superior de Tecnologia
em Gestão Comercial do Instituto Federal da
Paraíba – Campus Guarabira, como requisito
obrigatório para a obtenção do título de
tecnólogo em Gestão Comercial.

Defendida em: 04/12/2019

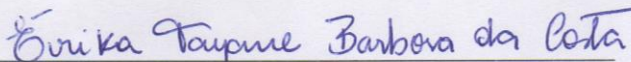
BANCA EXAMINADORA



Prof. Ma. Bruna Lyra Alves (IFPB)
Orientadora



Prof. Ma. Aniuska Ameida N. Fontinelli
Membro Examinador Interno



Erika Tayane Barbosa da Costa
Membro Examinador Externo

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	08
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	09
2.1 SATISFAÇÃO NO TRABALHO	09
2.2 ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO- EST	10
2.3 SATISFAÇÃO COM OS COLEGAS	10
2.4 SATISFAÇÃO COM A NATUREZA DO TRABALHO	11
2.5 SATISFAÇÃO COM O SALÁRIO	11
2.6 SATISFAÇÃO COM A CHEFIA	12
2.7 SATISFAÇÃO COM AS PROMOÇÕES	13
3. METODOLOGIA	14
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	16
4.1 PERFIL DOS SERVIDORES	16
4.2 SATISFAÇÃO COM OS COLEGAS	17
4.3 SATISFAÇÃO COM O SALÁRIO	18
4.4 SATISFAÇÃO COM A CHEFIA	19
4.5 SATISFAÇÃO COM A NATUREZA DO TRABALHO	20
4.6 SATISFAÇÃO COM AS PROMOÇÕES	20
5. CONCLUSÃO	22
REFERÊNCIA	23
APÊNCIDE	25

RESUMO

É importante para toda organização saber quais os fatores que influenciam a satisfação de seus funcionários, diante disso, este trabalho tem como objetivo o de avaliar o grau de satisfação dos servidores do Instituto Federal da Paraíba frente a cinco dimensões: satisfação com o salário, satisfação com os colegas de trabalho, satisfação com a chefia, satisfação com as promoções, satisfação com a natureza do trabalho. A pesquisa é classificada como quantitativa de caráter descritiva, sua aplicação se deu através de um questionário constituído e baseado na Escala de Satisfação no Trabalho – EST, que contém 15 (Quinze) questões afirmativas onde as respostas dos sujeitos são obtidas por meio de uma escala de 7 pontos. Para a análise e tratamento de dados será utilizada a aplicação de técnicas e métodos estatísticos com apoio de *Software SPSS e Excel* para melhor desenvolver o trabalho.

Palavras-chave: Satisfação no trabalho, Serviço Público, Instituto Federal.

ABSTRACT

It is important for every organization to know what factors influence the satisfaction of its employees, with this, the objective of this work is to evaluate the satisfaction of the employees of the Federal Institute of Paraíba against five dimensions: satisfaction with salary, satisfaction with colleagues, satisfaction with the boss, satisfaction with the promotions, satisfaction with the nature of the work. The research is classified as quantitative descriptive, its application was through a questionnaire constituted and **BASED ON THE SCALE OF SATISFACTION IN WORK - EST**, which contains 15 (Fifteen) affirmative questions where the answers of the subjects are obtained by means of a scale of 7 points. For the analysis and treatment of data will be used the application of statistical techniques and methods with the support of Excel Software to better develop the work.

Key words: Satisfaction at work, Public Service, Federal Institute.

LISTA DE SIGLAS

IFPB – Instituto Federal da Paraíba.

EST – Escala de satisfação no trabalho.

SUAP – Sistema Unificado de Administração Pública

1. INTRODUÇÃO

A satisfação no trabalho é um tema complexo e de difícil entendimento (FIGUEIREDO, 2012). De acordo com Klijn (1998), o comportamento humano no ambiente de trabalho vem sendo estudado nos últimos tempos cada vez mais, destacando-se a satisfação que o trabalhador possui em sua atividade. Siqueira (2008), diz que pesquisadores realizam estudos sobre o tema satisfação no trabalho, posto a relevância deste aspecto no ambiente de trabalho e na saúde do trabalhador desde os anos 1930.

Cura (1994), diz que o comportamento do homem no ambiente de trabalho vem sendo cada vez mais estudado nos últimos tempos, e destaca a satisfação que o trabalhador possui em sua atividade. Com isso destaca que investigar a satisfação no trabalho significa avaliar o quanto os retornos ofertados pela empresa em forma de salários e promoção, o quanto a convivência com os colegas e as chefias e o quanto a realização das tarefas propiciam aos empregados sentimentos gratificantes ou prazerosos (SIQUEIRA, 2008). De acordo com o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização- GESPÚBLICA (2014), as pesquisas de satisfação também podem ser utilizadas diretamente por uma organização pública, para avaliar a satisfação dos servidores públicos em relação aos serviços por ela prestados, e a utilização dessas pesquisas tornam possível a segmentação de um melhor conhecimento das expectativas dos servidores em relação aos serviços públicos. Sabendo disso é importante para toda organização identificar o nível de satisfação dos seus servidores, para que se possa entender como eles veem todo o processo do seu trabalho e compreender o que os deixa satisfeitos e não satisfeitos.

O Instituto Federal da Paraíba, cresceu nos últimos anos, em 2008 só possuía 5 campus, e atualmente está com 21 campus no estado da Paraíba, localizados em regiões distintas e com características e poder econômico que os diferenciam. A gestão do Instituto Federal da Paraíba - IFPB é representada pelo reitor, escolhido em processo eletivo pelos servidores e estudantes regularmente matriculados, porém para tomada de decisão a gestão está organizada em diversas pró-reitorias que contam com o auxílio dos colegiados, Conselho Superior, Colégio Dirigente e o Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (IFPB, 2014).

Desta forma, o presente trabalho busca resposta para a seguinte questão: qual o nível de satisfação dos servidores do IFPB? Nisso, esse trabalho tem como objetivo geral: avaliar o grau

de satisfação no trabalho dos servidores do IFPB, e específicos: avaliar o grau de satisfação frente a cinco dimensões: satisfação com o salário, satisfação com os colegas de trabalho, satisfação com a chefia, satisfação com as promoções e satisfação com a natureza do trabalho. Com isso este trabalho visa contribuir com o Instituto Federal da Paraíba – IFPB, para que possa conhecer as condições favoráveis e desfavoráveis que influenciam no grau de satisfação de seus servidores e ajudar a organização gerar novas ideias que possam desenvolver as habilidades dos servidores e satisfazer as necessidades profissionais e pessoais.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta parte serão abordados os conceitos e discussões, a respeito da satisfação no contexto da gestão de pessoas, e em seguida apresentar o contexto dos servidores públicos.

2.1 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Satisfação no trabalho é um assunto que tem chamado à atenção de vários pesquisadores em todo o mundo e de gestores empresariais desde as primeiras décadas do século XX, SIQUEIRA (2008).

De acordo com Siqueira (2008), durante vários anos muitos estudiosos estiveram pesquisando sobre o tema e eles defendiam que a satisfação no trabalho seria um componente da motivação e que isso levaria a uma mudança de atitudes nos trabalhadores tais como: maior compromisso, maior produtividade, redução no número de faltas e uma harmonia maior entre os trabalhadores, sabe-se hoje que a satisfação é um sentimento que todos os seres humanos podem ter, ou seja, satisfação pode ser um estado de espírito onde os indivíduos que estiverem satisfeitos em qualquer situação, seja na vida pessoal ou no trabalho, gerara um reflexo positivo em todas as suas atividades.

Existem vários conceitos sobre satisfação no trabalho e até agora, Ainda não há consenso sobre conceitos nem sobre teorias ou modelos teóricos de satisfação no trabalho. Além disso, diferentes conceitos e definições para o mesmo construto têm gerado dificuldades e até mesmo falhas metodológicas em estudos sobre o tema (CURA, 1994; PÉREZ-RAMOS, 1980).

Devido ao fato de ter muitos conceitos sobre o tema e esses conceitos até agora não ter um consenso, existem vários conflitos e um deles é sobre satisfação no trabalho. Mas vários

pesquisadores já concordam com a característica multifatorial e afetiva do conceito (SIQUEIRA, 2008). Uma maior satisfação no trabalho, sem ansiedade e sem medo, faz com que o trabalhador encontre significado em sua atividade laboral e apresente atitudes positivas de enfrentamento à vida (DEJOURS, 1987; SELIGMANN-SILVA, 1995). Nesse sentido, Oliveira (2002) afirma que a compreensão do trabalho envolve diretamente o estudo da atividade cognitiva, pois esta revela os arranjos ergonômicos do sistema técnico-organizacional, bem como a carga de trabalho global. Codo (1999) sugere que o trabalho tenha um papel na estruturação do indivíduo e na deflagração de prazer e sofrimento. Em sua opinião os problemas resultantes do sofrimento psíquico nas organizações são responsáveis por boa parte dos afastamentos do trabalho. Segundo Southgate (2014), algumas teorias de motivação e das atitudes do trabalho podem servir de base para o entendimento da satisfação no trabalho.

2.2 ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO – EST

É uma escala validada no Brasil que está ancorada em uma visão multidimensional de satisfação no trabalho e seus itens cobrem as cinco dimensões teóricas do conceito. A EST pode ser utilizada tanto em sua versão completa, quanto em sua versão reduzida, para verificar níveis de satisfação no trabalho de indivíduos que estejam de acordo para responder a medida de sete pontos.

A EST é uma medida multidimensional, construída e validada com o objetivo de avaliar o grau de contentamento do trabalhador frente a cinco dimensões do seu trabalho. Em sua fase de construção, foram elaborados 28 itens para representar contentamento no trabalho a partir de seis dimensões: satisfação com os colegas de trabalho (cinco itens), satisfação com a chefia (cinco itens), satisfação com as promoções (cinco itens), satisfação com a natureza do trabalho (cinco itens) e satisfação com a estabilidade no emprego (três itens).

2.3 SATISFAÇÃO COM OS COLEGAS

Nesta parte serão apresentados conflitos no ambiente de trabalho, o estudo dos conflitos, as dificuldades de relacionamento, bem como a satisfação com os colegas.

Segundo Vecchio (2008), conflito é um produto inevitável da vida organizacional, que não é desejável nem indesejável, que pode proporcionar resultados positivos ou afetar o desempenho, dependendo da forma como é administrado, e que pode causar danos se ignorado.

No ambiente de trabalho é, inevitavelmente, uma arena de conflitos. Existem aqueles gerados pela própria tensão no trabalho e aqueles gerados por problemas de relacionamento e convivência. Duas pessoas são suficientes para o início de um conflito, mas as possibilidades de atritos aumentam na dimensão direta da quantidade de pessoas envolvidas.

Na visão tradicional todo conflito é danoso e deve ser evitado, pela visão das relações humanas, o conflito é uma consequência natural e inevitável em qualquer grupo. Já na visão interacionista, o conflito é uma coisa positiva e fundamental para o desempenho (ROBBINS, 2004)

Já de acordo com Burbridge e Burbridge (2012), os conflitos auxiliam no processo de mudanças e crescimento das organizações, mas, em contrapartida, geram custos que passa despercebidos, mas que influenciam no funcionamento da organização, como motivação reduzida e baixa produtividade.

2.3.1 SATISFAÇÃO COM A NATUREZA DO TRABALHO

Neste paragrafo serão apresentados aspectos da qualidade de vida no trabalho, o quanto a satisfação com a natureza do trabalho impacta na produtividade dos indivíduos.

É importante a compreensão de que o salário não é o único fator motivacional para a realização e uma boa execução das atividades, pois é notável que o ambiente de trabalho influencia a forma de agir dos funcionários de acordo com o cenário atual. O empregado é motivado com o correto posicionamento de cargo e remuneração recebida (ARAÚJO; GARCIA, 2014).

De acordo com Maximiano (2004), quando os funcionários estão satisfeitos a qualidade de vida no trabalho é alta. Esta variação é influenciada pelos fatores motivacionais ou higiênicos, educação formal, vida familiar e oportunidade para participar de atividades culturais. Todos estes fatores irão influenciar diretamente o estado psicológico de cada indivíduo na organização.

2.3.2 SATISFAÇÃO COM O SALÁRIO

Neste capítulo será apresentado os tipos de remunerações e o quanto a remuneração é um fator determinante para a satisfação no trabalho.

Remuneração é o conjunto de prestações recebidas habitualmente pela realização de serviços, seja em dinheiro ou em utilidades, proveniente do empregador ou de terceiros, mas decorrentes do contrato de trabalho, de modo a satisfazer suas necessidades básicas e de sua família (MARTINS, 2008).

Vários tipos de sistemas de remuneração foram criados para se adequar ao contexto social. A globalização e a formação de blocos econômicos promoveram um dinamismo sem precedentes na história, e os sistemas de remuneração tiveram de acompanhar essas mudanças (SILVA, 2005).

De acordo com MINAMIDE (2016), os principais tipos de remuneração existentes são:

1.Remuneração funcional: é composto pela descrição de cargo, avaliação de cargos, faixas salariais, política para administração dos salários e pesquisa salarial;

2.Salário indireto: Conhecido popularmente como benefícios oferecidos pelas empresas aos seus empregados, representando muitas vezes, uma parcela considerável da remuneração total. Os benefícios normalmente englobam assistência médica, previdência privada, auxílio-moradia, transporte, creche, assistência odontológica.

3.Remuneração por habilidades: é paga em função do conhecimento ou habilidades certificadas;

4. Remuneração variável: conjunto de diferentes formas de recompensa oferecidas aos empregados, complementando a remuneração fixa.

2.3.3 SATISFAÇÃO COM A CHEFIA

Neste paragrafo serão descritos os parâmetros de satisfação com a chefia, bem como a diferença entre liderança.

De acordo com ROBBINS (2004), liderança e administração são termos que costumam a ser confundidos facilmente. No entanto, administração se refere ao enfrentamento da complexidade, coordenando e tratando problemas do dia-a-dia, e liderança refere-se ao enfrentamento de mudança, influenciando um grupo no alcance dos objetivos.

2.3.4 SATISFAÇÃO COM AS PROMOÇÕES

Neste capítulo serão apresentados métodos de desenvolvimento das pessoas, analisando sua satisfação acerca das oportunidades e promoções, bem como as necessidades e treinamentos e as formas de desenvolvimento de pessoas para melhor participação nas organizações.

De acordo com LACOMBE (2005), as empresas precisam treinar seus funcionários sempre que haja contratação e quando o empregado é transferido ou promovido, pois são necessários, nessas situações, o desenvolvimento de conhecimento e habilidades em tarefas específicas.

Com a maior participação das pessoas na organização na maioria dos processos decisórios, certamente o treinamento e o desenvolvimento continuam imprescindíveis à organização que deseja conquistar a excelência (ARAUJO; GARCIA, 2014).

O desenvolvimento organizacional está fortemente ligado à capacidade de contribuição das pessoas que trabalham na organização. Embora não seja falado de forma, a valorização dos funcionários, revelando por meio de aumentos de salários, promoções ou conquista de espaços políticos, se dá na mesma proporção em que eles aumentam a sua contribuição para o desenvolvimento da organização (DUTRA, 2010).

3.METODOLOGIA

Esta é uma pesquisa quantitativa de caráter descritiva, segundo Casarin (2012) procura, avaliar o comportamento de uma variável analisando a frequência com que ele ocorre.

A coleta de dados é baseada na Escala de Satisfação no Trabalho - EST que é uma medida multidimensional, construída e validada por Siqueira (1995). O objetivo é de avaliar o grau de contentamento do trabalhador frente a cinco dimensões do seu trabalho. Em sua fase de construção, foram elaborados 28 itens para representar contentamento no trabalho a partir de seis dimensões: satisfação com o salário (cinco itens), satisfação com os colegas de trabalho (cinco itens), satisfação com a chefia (cinco itens), satisfação com as promoções (cinco itens), satisfação com a natureza do trabalho (cinco itens) e satisfação com a estabilidade no emprego (três itens).

No entanto, foram utilizados 15 itens e serão analisadas 5 dimensões, conforme descrito no Quadro 1.

Quadro 1: Dimensões e definições da EST em sua versão reduzida com 15 itens.

Dimensões	Definições	Questões
Satisfação com os colegas	Contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.	1, 4 e 14
Satisfação com o salário	Contentamento com o que recebe de salário se comparando com o quanto o indivíduo trabalha.	3, 6 e 11
Satisfação com a chefia	Contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe.	10, 12 e 15
Satisfação com a natureza do trabalho	Contentamento o interesse despertado pelas tarefas.	5, 8 e 13
Satisfação com as promoções	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com a garantias oferecidas a quem é promovido.	2, 7 e 9

Fonte: (SIQUEIRA, 2008).

O questionário aplicado é constituído de 15 (Quinze) questões afirmativas onde as respostas dos sujeitos são obtidas por meio de uma escala de 7 pontos (1= totalmente insatisfeito; 2 = muito insatisfeito; 3 = insatisfeito; 4 = indiferente; 5 = satisfeito; 6 = muito satisfeito; 7 = totalmente satisfeito).

Os escores variam de 1 a 7 de acordo com a resposta do servidor, o que significa que quanto mais próximo de 7, maior o grau de satisfação presente na organização analisada. O cálculo de cada escore médio será obtido somando-se os valores assinalados pelos respondentes em cada um dos itens da dimensão e dividido por três.

A coleta de dados se deu via link para *survey monkey*, enviado por email a todos os servidores do Instituto Federal da Paraíba - IFPB, cadastrados no SUAP- Sistema Unificado de Administração Pública. No ano de 2015, houve um pré-teste, e em 2016 ocorreu a aplicação oficial. Foi enviado um total de 2847 para os servidores cadastrados no SUAP, onde retornou uma amostra de 317 respondidos.

Para a análise e tratamento de dados, foi utilizado como apoio o *Microsoft Excel*.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo serão apresentados os resultados da pesquisa e suas análises, de modo que cada subitem contemple uma parte de cada instrumento utilizado para a coleta de dados, o Questionário.

4.1 PERFIL DOS SERVIDORES

A partir da análise das respostas dos entrevistados identificou-se que a maioria são do sexo masculino (57%), com idade média de 38 anos, predominantemente jovem. A tabela 1 mostra o perfil dos Respondentes de acordo com o cargo, titulação e renda média.

Tabela 1: Perfil dos servidores em relação ao cargo, titulação e renda média.

Questão	Respostas	Frequência	%
Cargo ocupado	Professor (a) efetivo (a) Dedicação Exclusiva	185	58%
	Professor (a) efetivo (a) 40h	5	2%
	Professor (a) efetivo (a) 20h	3	1%
	Professor (a) substituto (a) 40h	6	2%
	Técnico (a) administrativo (a)	115	36%
	Outros	3	1%
	Total	317	100%
Titulação	Doutorado	54	17%
	Mestrado	115	36%
	Graduação	36	11%
	Especialização	86	27%
	Outros	26	9%
	Total	317	100%
Renda Média	Até R\$ 4.000,00	78	25%
	Entre R\$ 4.000,01 à R\$ 8.000,00	152	48%
	Entre R\$ 8.000,01 à R\$ 12.000,00	59	19%
	Entre R\$ 12.000,01 à R\$ 16.000,00	18	5%
	Acima de R\$ 16.000,01	10	3%
	Total	317	100%

Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa, (2019).

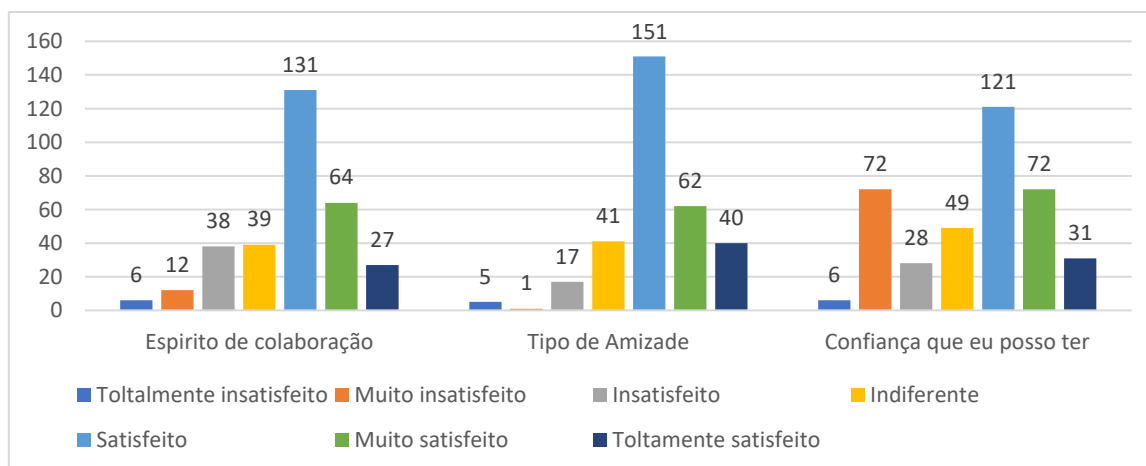
A partir dos dados da Tabela 1, nota-se que a maioria dos servidores ocupam o cargo de professor (a) efetivo (a) dedicação exclusiva (58%), os servidores com mestrado representam a maioria com (36%) e 27% são especialistas, os servidores com doutorado representam um número significativo (17%) e 13% possuem graduação.

Quando comparado o cargo com a graduação observa-se que (36%) dos servidores com graduação são técnicos administrativos, com rendimentos que variam de R\$ 4.000,01 à R\$ 8.000,00. Dentre os doutores a maioria são professores (as) com dedicação exclusiva (75%), o

que demonstra um alto grau de capacitação entre os servidores do IFPB, e a média de salário é de R\$ 7.899,68

4.2 SATISFAÇÃO COM OS COLEGAS

Gráfico 1 – Satisfação com os colegas de trabalho.



Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa, (2019).

Quanto ao espírito de colaboração com os colegas de trabalho, os servidores encontram-se satisfeitos, com uma média de 5,38, porém o resultado mostra que (38%) dos servidores encontram-se insatisfeitos e (39%) encontram-se indiferente, ou seja, nem satisfeito, nem insatisfeito.

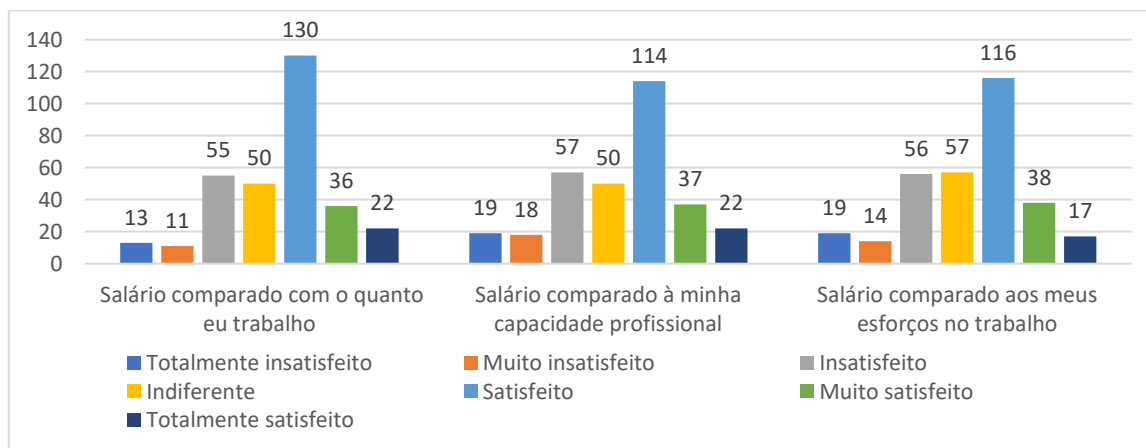
A satisfação com o tipo de amizade com os colegas teve uma média de 5,55 indicando uma satisfação com esse item, no qual (8%) se mostraram insatisfeitos, (13%) indiferente, ou seja, na instituição tem servidores que não estão conseguindo desenvolver um maior nível de intimidade com seus colegas de trabalho.

A média obtida com as respostas no quesito sobre a confiança que os servidores podem ter com seus colegas de trabalho, foi 4,26, ou seja, os respondentes não possuem confiabilidade nos colegas e não são insatisfeitos em relação a este item.

É importante ressaltar que em todas as perguntas relacionadas à satisfação com os colegas, pelo menos um respondente está insatisfeito com o relacionamento com os outros servidores dentro da instituição, isso deve ser analisado mais profundamente pela instituição para que não se tenha problemas de convivência. Vale a pena ressaltar que a média geral em relação aos três itens foi 5,03, ou seja, os servidores do IFPB encontram-se satisfeitos.

4.3 SATISFAÇÃO COM O SALÁRIO

Gráfico 2 – Satisfação com salário.



Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa, (2019).

De acordo com OTHA (2007), remuneração é uma das formas de recompensa ao trabalho de uma pessoa. A remuneração inclui: salário, remuneração indireta, benefícios (exemplos: assistência médica), e salário é a parte fixa da remuneração.

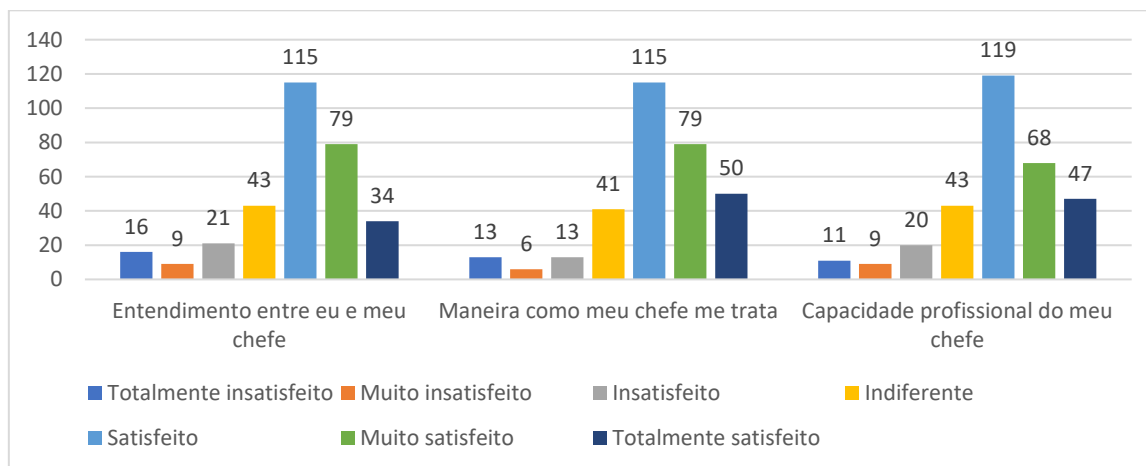
Em relação ao salário comparado à quantidade de trabalho é possível notar que a maioria dos servidores está satisfeita com a quantia recebida, pois (39%) deles responderam que estavam satisfeitos e (8%) totalmente satisfeitos. A média de resposta foi de 6,38, a maior de todos os pontos questionados, indicando que os servidores consideram justo o salário recebido mensalmente.

Sobre a relação da satisfação com o salário comparado à capacidade profissional, a média foi de 5,5, o que indica uma satisfação da maioria, porém (16%) dos servidores se mostrou insatisfeito. É importante que a instituição analise se os referidos servidores insatisfeitos estão preparados para ocupar um novo cargo.

No que se refere à comparação entre a satisfação do salário e os esforços, os funcionários mostraram-se satisfeitos, visto que (37%) dos servidores responderam que estariam satisfeitos e respectivamente (12%) e (7%) responderam que estariam muito satisfeitos e totalmente satisfeitos. Em relação aos três itens perguntados, as respostas deram uma média de 5,06, sendo assim a dimensão que está com o nível mais satisfatório.

4.4 SATISFAÇÃO COM A CHEFIA

Gráfico 3 – Satisfação com a chefia.



Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa, (2019).

De acordo com COMO (2000), o servidor pode ser orientado pelo o seu chefe ou gestor, discutindo os aspectos relacionados ao desempenho que o incomodam e como o mesmo pode ser melhorado, se for o caso pode ser realizado um plano de ação para cumprimentos de objetivos.

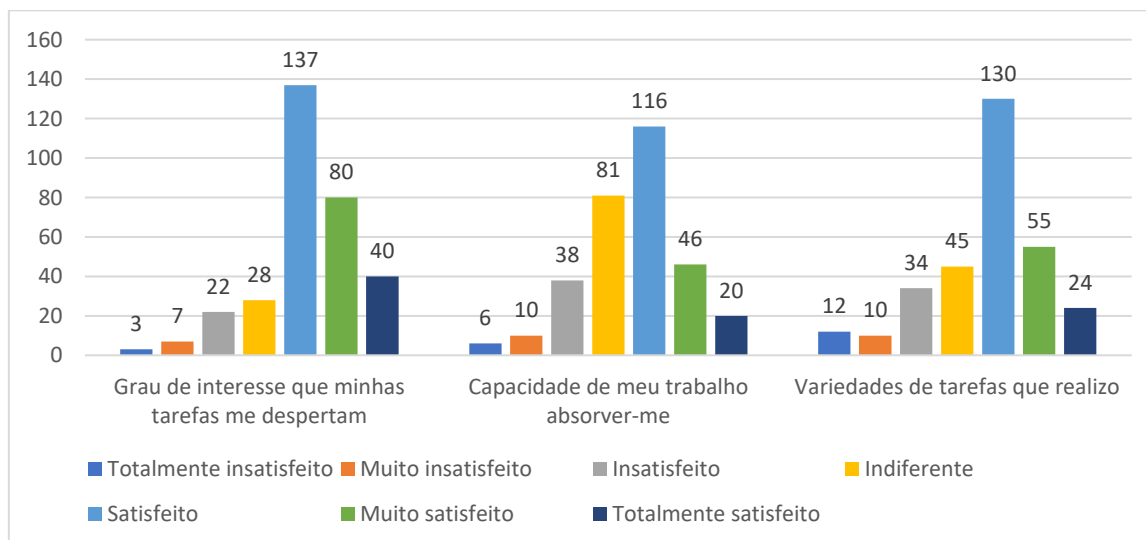
Em relação à satisfação ao entendimento entre o chefe e os servidores respondentes, a maioria se mostra satisfeita com (37%), vale ressaltar que, muito satisfeito e totalmente satisfeito são respectivamente (29%) e (9%), sendo assim, conclui-se que a maioria dos servidores estão satisfeitos com seu chefe, porém, (7%) dos servidores estão insatisfeitos, ou seja, é necessário analisar junto ao servidor como é possível melhorar o convívio com o seu superior, de forma a deixar essa relação satisfatória.

No que se refere à maneira como o chefe trata os servidores, é possível observar a satisfação da maioria, exceto de uma quantidade de (2%) que se diz muito insatisfeita com o tratamento recebido, com isso o chefe deve analisar esse caso para evitar possíveis conflitos.

Quanto à capacidade profissional do chefe, (69%) dos servidores estão satisfeitos, indicando assim que o chefe é capacitado e é admirado pela maioria dos servidores. A média geral comparando os três quesitos da dimensão foi, 5,03, sendo esse um valor satisfatório.

4.5 SATISFAÇÃO COM A NATUREZA DO TRABALHO

Gráfico 4 – Satisfação com a natureza do trabalho.



Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa, (2019).

Em relação à natureza do trabalho, o maior nível de satisfação surgiu quando questionados sobre o grau de interesse que as tarefas despertam nos funcionários, (43%) responderam que estão satisfeitos.

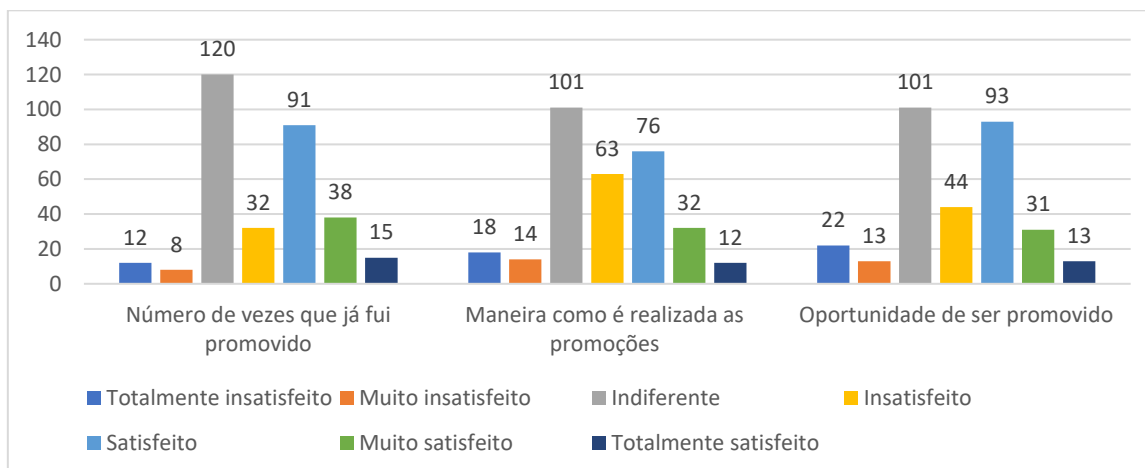
No que se refere à capacidade de o trabalho absorver, (36%) dos servidores estão satisfeitos, porém (17%) dos servidores mostram-se insatisfeitos. Analisando a satisfação com a variedade de tarefa que o servidor realiza, a maioria mostrou-se satisfeita com a variedade de tarefas que realiza. Mesmo obtendo níveis satisfatórios, quando comparado com todos os quesitos, obteve-se uma média de, 4,73, sendo assim a menor média de todos os quesitos.

4.6 SATISFAÇÃO COM AS PROMOÇÕES

Segundo os autores do IBACO (FERREIRA et al, 2002), a valorização do profissionalismo se refere a trabalhadores que demonstra dedicação e profissionalismo, espírito de colaboração, capacidade de iniciativa própria.

A média das respostas obtidas comparando a satisfação com as promoções foi de 4,9, mostrando assim um estado de indiferença como apresenta o Gráfico 5, ou seja, a maioria dos servidores que respondeu os três quesitos, não estão satisfeitos e nem insatisfeitos.

Em relação a satisfação com o número de promoções, (23%) dos servidores estão satisfeitos, porém o que mais prevalece são os servidores que não estão satisfeitos e nem insatisfeitos.

Gráfico 5 – Satisfação com as promoções.

Fonte: Elaborado a partir dos dados da pesquisa, (2019).

Quando comparado à maneira como é realizada as promoções com as oportunidades de ser promovido, o resultado é o que se esperava pois (34%) dos servidores que responderam o questionário e encontra num estado de diferença, isso e da pelo o motivo do IFPB se uma instituição pública e no seu organograma não existir promoções e sim uma progressão de carreira. Por isso a maioria dos servidores se encontram nesse estado de indiferença não com o método que é realizado as promoções na instituição.

5. CONCLUSÕES

A pesquisa teve como principal objetivo analisar o nível de satisfação no trabalho dos servidores do Instituto Federal da Paraíba. A avaliação foi realizada a partir de cinco dimensões de Siqueira (2008), sendo eles: satisfação com salário, com colegas de trabalho, com a chefia, com as promoções e com a natureza do trabalho.

É possível concluir, a partir do questionário sobre o perfil dos respondentes, que se trata de uma população predominantemente jovem, com um alto grau de instrução. A cerca dos pontos investigados na análise dos resultados, conclui-se uma satisfação recorrente em quase todos os aspectos, com mudanças de níveis em alguns pontos específicos de alguns quesitos.

O principal item com satisfação abaixo da média foi a satisfação com a natureza do trabalho, o que demonstra uma insatisfação sobre o ambiente de trabalho e sendo assim, precisa o gestor criar alternativas para melhorar a natureza com o trabalho. Supreendentemente a questão salarial foi bem satisfatória com poucos pontos de discrepância em relação a totalidade dos entrevistados, fato que foi considerado positivo pois salário é algo que, normalmente, é alvo de reclamações. Em relação à chefia e as promoções, os resultados se mostram medianos e é percebida a satisfação de modo discreto, considerando-se até indiferente em alguns pontos.

De modo geral, os servidores estão satisfeitos, observando que em alguns quesitos os servidores dão respostas extremas, como totalmente insatisfeito, e mesmo sendo apenas alguns servidores, isso diminui consideravelmente a média de avaliação. Isso precisa ser revisto uma vez que afeta a instituição, como percebe-se por meio dos resultados da pesquisa.

Sugere-se discutir numa posterior pesquisa a relação dos servidores com os colegas e com a chefia, levando em consideração a questão da satisfação pessoal e seus fatores que determinam o desempenho da função.

REFERÊNCIAS

ARAUJO, Luis César G. de; GARCIA, Adriana Amadeu. **Gestão de pessoas: estratégias e integração organizacional: edição compacta**. 2. Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2014.

BERGUE, Sandro Trescastro. **GESTÃO DE PESSOAS EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS**. 2 ed. rev. e atual. Caxias do Sul, RS: Educs, 2007.

BURBRIDGE Anna; BURBRIDGE Marc. **Gestão de Conflitos: desafio do mundo corporativo**. São Paulo: Saraiva, 2012.

CASARIN, Helen de Castro Silva; CASARIN, Samuel José. **Pesquisa científica: da teoria à prática**. – 1. Ed. – Curitiba: InterSaberes, 2012. .

CODO, W. 1999. **Educação: carinho e trabalho**. Petrópolis: Vozes.

COMO MOTIVAR PARA OBTER DESEMPENHO MAXIMO. Rio de Janeiro: Campus, 2000. 136p.

CURA, M. L. A. D. 1994. **Satisfação profissional do enfermeiro**. Dissertação de mestrado, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto.

DEJOURS, C. 1987. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. São Paulo: Cortez/Oboré.

DUTRA, Joel Souza. **Gestao de carreiras na empresa contemporânea**. 1. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

FIGUEIREDO, Jussara moore. **ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE INFORMAÇÃO DE UMA IFES, 2012**. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/bitstream/1/492/1/Dissertacao%20Jussara%20Figueiredo-2012.pdf>. Acessado em: 10 de Julho de 2018.

Gazzotti, A., & Codo, W. 2002. **Histeria: doença profissional**. Em M. G. Jacques & W. Codo (Orgs.), Saúde mental & trabalho: leituras (pp. 342-400). Petrópolis: Vozes.

Gestão de pessoas: bases teóricas e experiências no setor público/organizado por Marizaura Reis de Souza Camões, Maria Júlia Pantoja e Sandro Trescastro Bergue. – Brasília : ENAP, 2010. xxx p. ISBN 978-85-256-0069-1 1. Gestão de Pessoas. 2. Serviço Público. 3. Administração Pública. 4. Capacitação Profissional. I. Título

FERREIRA, M.C.; ASSMAR, E. M.L. A.; ESTOL, K. M. F.; HELENA, M. C. C. C.; CISNE, M. C. F. **Desenvolvimento de um instrumento brasileiro para avaliação da cultura organizacional**. Estudos de Psicologia, Natal, v. 7, n. 2, jul./dez. 2002.

INSTITUTO FEDERAL DA PARAÍBA. Reitoria. **Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI (2015 – 2019)**. João Pessoa, 10 de dezembro de 2014.

KLIJN, T. M. P. **Satisfação no trabalho de mulheres acadêmicas da Universidade de Concepción**. 1998. Tese (Doutorado) – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto e Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, Chile.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. Tradução Sônia Midori Yamamoto; Revisão técnica Edson Crescitelli. – 14. Ed. – São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005.

MARTINS, Sergio P. **Direito do trabalho**. 24.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MINAMEDE, Camila Hatsumi. **Sistemas de remuneração Tradicionais e a Remuneração Estratégica**. Disponível em: <http://carreiras.empregos.com.br/>. Acesso em: 30 set. 2016.

OTHA, Marcelo; FRANÇA, Ana C. Limongi. **Cargos, Salários e benefícios**. In: LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Práticas de recursos humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2007. 267p.

OLIVEIRA, P. A. B. 2002. **Trabalho coletivo: a construção de espaços de cooperação e de trocas cognitivas entre os trabalhadores**. Em M. G. Jacques & W. Codo (Orgs.), *Saúde mental & Trabalho: leituras* (pp. 82-97). Petrópolis: Vozes.

PEREIRA, Costa; LUCENA, Aline; SILVA, Barbosa da. *As competências gerenciais nas instituições federais de educação superior*. Cadernos EBAPE.BR.2011.

PÉREZ-RAMOS, J. 1980. *Satisfação no trabalho: metas e tendências*. Tese de Livre-docência, Instituto de Psicologia de Assis, Universidade Estadual Júlio de Mesquita Filho, Assis.

Programa GESPÚBLICA- **pesquisa de Satisfação**: Guia Metodológico; Brasília; MP, SEGE, 2013. Versão 1/2013

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 9.ed. São Paulo: Pearson, 2004

SCHIKMANN, R. **Gestão estratégica de pessoas: bases para a concepção do curso de especialização em gestão de pessoas no serviço público**. IN: SOUZA, M. R.; PANTOJA, M. J.; BERGUE, S. T. (Orgs.) **Gestão de Pessoas: bases teóricas e experiências no setor público**. Brasília: ENAP, 2010.

SILVA, Reinaldo Oliveira da. **Teorias da Administração**. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2005.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias **Medidas do comportamento organizacional: Ferramentas de diagnóstico e de gestão** / Mirlene Maria Matias Siqueira (org.). – Porto Alegre : Artmed, 2008.

SOUTHGATE, Alice Nogueira Novais. **A SATISFAÇÃO NO TRABALHO: UMA APLICAÇÃO NO SETOR DE ALIMENTOS E BEBIDAS NOS HOTÉIS NO DISTRITO SEDE DE FLORIANÓPOLIS**. 2014. 200 f. Dissertação (Mestrado) – Curso de Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú, 2014.

VECCHIO, Robert P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: [CengageLearning](http://CengageLearning.com), 2008.

APÊNDICE – QUESTIONARIO ESCALA DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO – EST.

As frases abaixo falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho atual. **Indique o quanto você se sente satisfeito ou insatisfeito com cada um deles.** Dê suas respostas anotando, nos parênteses que antecede cada frase, aquele número (de 1 a 7) que melhor representa sua resposta.

- 1 = Totalmente insatisfeito
- 2 = Muito insatisfeito
- 3 = Insatisfeito
- 4 = Indiferente
- 5 = Satisfeito
- 6 = Muito satisfeito
- 7 = Totalmente satisfeito

No meu trabalho atual sinto-me...

- () Com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.
- () Com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.
- () Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.
- () Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim.
- () Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.
- () Com o meu salário comparado à minha capacidade profissional.
- () Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal.
- () Com a capacidade de meu trabalho absorver-me
- () Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa.
- () Com o entendimento entre eu e meu chefe.
- () Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho.
- () Com a maneira como meu chefe me trata.
- () Com a variedade de tarefas que realizo.
- () Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.
- () Com a capacidade profissional do meu chefe.